



Musterlösung

Gestalten von Kunden-  
oder Lieferantenbeziehungen  
**Rollenspiel: «Preiserhöhungen»**  
Position 4 (HKB D)

Nullserie 1.1  
**Kaufleute EFZ**  
**2023**

## Rollenspiel: «Preiserhöhungen»

---

### Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für einen grossen Sanitärhandel. Ihr Unternehmen verfügt über einen Onlineshop und liefert seine Produkte schweizweit. Sie arbeiten mit Lieferanten weltweit zusammen. Einer Ihrer langjährigen Lieferanten ist die englische Firma «Kingston», welche sehr extravagante Duschbrausen (the shower heads) herstellt. Da diese Artikel bei Ihren Kundinnen und Kunden sehr gefragt sind, kontaktieren Sie die Firma per E-Mail, um 200 Stück Duschbrausen vom Modell «Victoria» zu bestellen.

Bisher haben Sie bei einer solchen Grossbestellung einen Einkaufspreis (the purchase price) von CHF 90.–/Stück bezahlt. Auf Ihre schriftliche Anfrage hin haben Sie nun folgendes Antwortmail erhalten:

Good morning

Thank you for your order enquiry. I am pleased to inform you that we have the desired number of shower heads of the model "Victoria" in stock. However, I must point out that our company has recently been forced to adjust prices due to rising production costs.

We can offer the desired 'Victoria' model at a purchase price of CHF 106.– each.

I will be happy to answer any questions you may have by telephone.

Best regards  
Sally Field

Da der bisherige Preis um fast 20% erhöht wurde, beauftragt Sie Ihre Chefin, sich mit der Firma in Verbindung zu setzen und einen besseren Preis zu verhandeln. Diese Woche findet eine grosse Sanitärmesse statt, wo Frau Field auch anwesend ist.

Sie haben am Rande dieser Veranstaltung einen kurzen Termin mit Frau Field vereinbart. Das Treffen findet heute um 10 Uhr statt.

---

**Aufgabe**

- Analysieren Sie die Situation und überlegen Sie sich, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Führen Sie das Gespräch mit der Lieferantin, Frau Field, auf Englisch.

---

**Hinweis**

Bei Fragen der Lieferantin, zu denen Sie keine Angaben haben, dürfen Sie Ihre Antworten situationsgerecht erfinden.

---

**Beurteilung**

- Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:
- Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Beratungs-, Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?
  - Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert in einer Fremdsprache?
  - Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, Satzverknüpfungen usw.) dem GER Sprachniveau B1?

---

**Zeitraumen**

- 5 Minuten Vorbereitung
- 10 Minuten Durchführung Rollenspiel

## Musterlösung

## Rollenspiel: «Preiserhöhungen»

### Gesprächsteil

**Geeignetes Vorgehen / einzusetzende Gesprächstechnik / zu beachtende Aspekte / mögliche sprachliche Umsetzungen auf Zielniveau**

#### Einleitung und Begrüssung

- Freundliche Begrüssung von Frau Field: "Good morning, Ms Field, I'm very happy that you have found the time for this meeting today!"
- Small Talk – Themen könnten das Wetter sein, die Sanitärmesse, wie lange Frau Field in der Schweiz weilt, etc.  
"How long are you here for? Do you have any time for sightseeing? Do you like the fair so far? Etc."

#### Anliegen kommunizieren

- Ich-Botschaften, den Grund für dieses Meeting nochmals kurz zusammenfassen:  
"We are here to discuss the price rise for the shower heads "Victoria" that our customers like so much. Your purchase price is nearly 20 percent higher than before – we were quite shocked to read this in your e-mail."
- Bedürfnisse und Erwartungen mitteilen: Klar und deutlich, aber höflich, festhalten dass Sie nicht bereit sind, die Preiserhöhung zu akzeptieren.  
"Sadly we can't accept this rise in price. 106 Swiss francs compared to the 90 francs before is too much. We really don't understand the reasons for such a rise. Could you explain this again to me?"
- Aktiv zuhören, was Frau Field Ihnen zu sagen hat, und bei Unklarheiten nachfragen.

#### Lösungsfindung

- Techniken des Verhandlungsgesprächs anwenden, darauf bauen, dass die Firma Kingston die langjährige Geschäftsbeziehung mit Ihrer Firma nicht aufs Spiel setzen möchte:  
"Ms Field, please understand that we really cannot agree to the 106 Swiss francs per shower head. Our customers will not pay that much for this product. You know that we like the cooperation with your company a lot and we have worked together for a long time."
- Bereitschaft zur Kompromissfindung zeigen:  
"Can't you come down a bit with your offer?"  
"We could agree to pay a little more but not 20 percent more, you see."
- Geeignete Fragestellung wählen:  
"You are offering us a price of "XY" if we order 250 pieces? – Is this correct?"
- Klare Vereinbarungen treffen:  
"So, we have agreed that ..."

---

Gesprächsabschluss

- Weiteres Vorgehen definieren  
“You will send us a new offer when you have discussed it with your boss. This will not take longer than a day. This is fine.”
- Höfliche Verabschiedung:  
«I am happy that we have found a solution which works for both of us. I wish you a pleasant stay at the fair and look forward to hearing from you soon! Bye for now.”

---

**Allgemein zu beachten /  
besondere Herausforderung  
in dieser Situation**

- Allgemein gilt es, eine dienstleistungsorientierte Grundhaltung einzunehmen (zuvorkommend, offen, kompetent, verständnisvoll usw.) und wertschätzend zu kommunizieren (freundlich und höflich sein, aktiv zuhören, Interesse zeigen, respektvoll sein usw.).
- Die besondere Herausforderung in diesem Gespräch besteht darin, konsequent zu betonen, dass man einen besseren Preis möchte, aber gleichzeitig freundlich bleibt, um die langjährige Geschäftsbeziehung nicht aufs Spiel zu setzen.
- Must have: Der/die Kandidat/-in hat bei Abschluss des Gesprächs erreicht, dass eine Lösung gefunden wurde.

**Hinweise für die Expertin /  
den Experten (in der Rolle der  
Kundin / des Kunden bzw. der  
Lieferantin / des Lieferanten)**

- Sie werden derzeit laufend mit Reklamationen hinsichtlich der aktuellen Preiserhöhungen konfrontiert.
- Die Preiserhöhungen rechtfertigen Sie mit den gestiegenen Produktions- und Personalkosten in Europa.
- Sie möchten Ihren Preis nicht anpassen und argumentieren mit der Qualität Ihrer Duschbrausen: lange Lebensdauer / kaum Defekte, Preisstabilität während der letzten 15 Jahre, 3 Jahre Garantie.
- Sie haben bereits einen Benchmark mit der Konkurrenz gemacht und alle erhöhen ihre Preise bei zum Teil deutlich schlechterer Qualität.
- Ihre Chefin hat Ihnen zu verstehen gegeben, dass Sie ab einer Vertragssumme von CHF 25 000.– einen Verhandlungsspielraum von ca. 5% haben. Sie reagieren nur mit den 5%, wenn das Gegenüber mit einem Wechsel des Lieferanten «droht».
- D. h. im Falle eines Verlusts dieses Kunden wären Sie bereit, den Preis auf CHF 100.– zu senken, wenn 250 Stück bestellt würden.
- Die langjährige Partnerschaft mit dem Schweizer Sanitärhandel ist Ihnen sehr wichtig.



